

ČESKÁ TECHNICKÁ NORMA

ICS 03.080.99; 35.020 **Říjen 2013**

Informační technologie - Management služeb - Část 2: Pokyny pro použití systémů managementu služeb

ČSN
ISO/IEC 20000-2
36 9074

Information technology - Service management -
Part 2: Guidance on the application of service management systems

Technologies de l'information - Gestion des services -
Partie 2: Directives relatives a l'application des systemes de management des services

Tato norma je českou verzí mezinárodní normy ISO/IEC 20000-2:2012. Překlad byl zajištěn Úřadem pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví. Má stejný status jako oficiální verze.

This standard is the Czech version of the International Standard ISO/IEC 20000-2:2012. It was translated by the Czech Office for Standards, Metrology and Testing. It has the same status as the official version.

Nahrazení předchozích norem

Touto normou se nahrazuje ČSN ISO/IEC 20000-2 (36 9074) z října 2007.

Národní předmluva

Změny proti předchozí normě

Základní rozdíly mezi ISO/IEC 20000-2:2012 a ISO/IEC 20000-2:2005 jsou uvedeny v předmluvě této mezinárodní normy.

Citované dokumenty

ISO/IEC 20000-1 zavedena v ČSN ISO/IEC 20000-1 (36 9074) Informační technologie - Management služeb - Část 1: Požadavky na systém managementu služeb

Související ČSN

ČSN EN ISO 9000 (01 0300) Systémy managementu kvality - Základní principy a slovník

ČSN EN ISO 9001 (01 0321) Systémy managementu kvality - Požadavky

ČSN EN ISO 9004 (01 0324) Řízení udržitelného úspěchu organizace - Přístup managementu kvality

ČSN ISO 10002 (01 0339) Management kvality – Spokojenost zákazníka – Směrnice pro vyřizování stížností v organizacích

ČSN ISO 10007 (01 0334) Systémy managementu jakosti – Směrnice managementu konfigurace

ČSN ISO/IEC 12207 (36 9784) Informační technologie – Procesy v životním cyklu softwaru

ČSN ISO/IEC 14598 (všechny části) Informační technologie – Hodnocení produktu

ČSN ISO/IEC 15504-2 (36 9027) Informační technologie – Posuzování procesu – Část 2: Realizace posouzení

ČSN ISO/IEC 15504-3 (36 9027) Informační technologie – Posuzování procesu – Část 3: Návod na realizaci posouzení

ČSN ISO/IEC 15504-4 (36 9027) Informační technologie – Posuzování procesu – Část 4: Návod na zlepšování procesu a určování způsobilosti procesu

ČSN ISO/IEC 15939 (36 9040) Systémové a softwarové inženýrství – Proces měření

ČSN EN ISO 19011 (01 0330) Směrnice pro auditování systémů managementu

ČSN ISO/IEC 19770-1 (36 9043) Informační technologie – Správa softwarových aktiv – Část 1: Procesy

ČSN ISO/IEC 27000 (36 9790) Informační technologie – Bezpečnostní techniky – Systémy řízení bezpečnosti informací – Přehled a slovník

ČSN ISO/IEC 27001 (36 9790) Informační technologie – Bezpečnostní techniky – Systémy managementu bezpečnosti informací – Požadavky

ČSN ISO/IEC 27005 (36 9790) Informační technologie – Bezpečnostní techniky – Řízení rizik bezpečnosti informací

ČSN ISO 31000 (01 0351) Management rizik – Principy a směrnice

ČSN ISO/IEC 90003 (36 9043) Softwarové inženýrství – Směrnice pro použití ISO 9001:2000 na počítačový software

Vysvětlivky k textu převzatého dokumentu

Anglický výraz „management“ lze do češtiny překládat jako management, řízení, správa, vedení atd. Tyto ekvivalenty jsou jen částečná synonyma, a je proto nezbytné je používat v závislosti na kontextu a přesném významu sdělení.

Proto se pro účely této normy anglické „management“ překládá ve vztahu k ISO 9000 jako management, ve vztahu k řadě ISO/IEC 27000 (bezpečnostní normy pro IT) jako řízení.

Vypracování normy

Zpracovatel: Ing. Luděk Novák, Ph.D. IČ 88652203

Technická normalizační komise: TNK 20 Informační technologie

Pracovník Úřadu pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví: Ing. Miroslav Škop

MEZINÁRODNÍ NORMA

Informační technologie – Management služeb – ISO/IEC 20000-2

Část 2: Pokyny pro použití systémů managementu služeb Druhé vydání

2012-02-15

ICS 03.080.99; 35.020



DOKUMENT CHRÁNĚNÝ COPYRIGHTEM

© ISO IEC 2012

Veškerá práva vyhrazena. Pokud není specifikováno jinak, nesmí být žádná část této publikace reprodukována nebo používána v jakékoliv formě nebo jakýmkoliv způsobem, elektronickým nebo mechanickým, včetně fotokopíí a mikrofilmů, bez písemného svolení buď od organizace ISO na níže uvedené adrese, nebo od členské organizace ISO v zemi žadatele.

ISO copyright office

Case postale 56 · CH-1211 Geneva 20

Tel. + 41 22 749 01 11

Fax + 41 22 749 09 47

E-mail copyright@iso.org

Web www.iso.org

Published in Switzerland

Obsah

Strana

Contents

Page

Předmluva	6
Úvod	7
1 Předmět normy	10
1.1 Obecně	10
1.2 Použití	11
2 Citované dokumenty	12
3 Termíny a definice	12
4 Obecné požadavky na systém managementu služeb	12
4.1 Odpovědnost vedení	12
4.2 Kontrola procesů provozovaných jinými stranami	25
4.3 Řízení dokumentace	28
4.4 Management zdrojů	31
4.5 Ustanovení a zlepšování SMS	34
5 Návrh služeb a přechod na nové nebo změněné služby	40
5.1 Obecně	40
5.2 Plánování nových nebo změněných služeb	42
5.3 Návrh a vývoj nových nebo změněných služeb	45
5.4 Přechod na nové nebo změněné služby	49
5.5 Dokumenty a záznamy	50
5.6 Pravomoci a odpovědnosti	50
6 Procesy dodávky služeb	51
6.1 Management úrovně služeb	51
6.2 Předkládání výkazů o službách	56
6.3 Řízení kontinuity a dostupnosti služeb	58
6.4 Rozpočtování a účtování služeb	65
6.5 Řízení kapacit	68
6.6 Řízení bezpečnosti informací	73
7 Procesy řízení vztahů	77
7.1 Řízení vztahů s byznysem	77
7.2 Řízení dodavatelů	81
8 Procesy zajišťující řešení	85
8.1 Řízení incidentů a žádostí o službu	85
8.2 Řízení problémů	89
9 Řídicí procesy	93
9.1 Řízení konfigurací	93
9.2 Řízení změn	97
9.3 Řízení uvolnění a nasazení	101
Příloha A (informativní) Rozhraní mezi procesy a integrace procesů v SMS	108
Bibliografie	122

Strana

Obrázky a tabulky

Obrázek 1 – Metodika PDCA použitá pro management služeb	9
Obrázek 2 – Systém managementu služeb	10
Obrázek 3 – Příklad vztahu s vedoucími dodavateli a smluvními subdodavateli	83
Tabulka 1 – Příklad matice cílové doby řešení incidentů založené na prioritách	86

Foreword

Introduction

1 Scope

1.1 General

1.2 Application

2 Normative references

3 Terms and definitions

4 Service management system general requirements

4.1 Management responsibility

4.2 Governance of processes operated by other parties

4.3 Documentation management

4.4 Resource management

4.5 Establish and improve the SMS

5 Design and transition of new or changed services

5.1 General

5.2 Plan new or changed services

5.3 Design and development of new or changed services

5.4 Transition of new or changed services

5.5 Documents and records

5.6 Authorities and responsibilities

6 Service delivery processes

6.1 Service level management

6.2 Service reporting

6.3 Service continuity and availability management

6.4 Budgeting and accounting for services

6.5 Capacity management

6.6 Information security management

7 Relationship processes

7.1 Business relationship management

7.2 Supplier management

8 Resolution processes

8.1 Incident and service request management

8.2 Problem management

9 Control processes

9.1 Configuration management

9.2 Change management

9.3 Release and deployment management

Annex A (informative) Interfaces between processes and integration of processes with SMS

Bibliography

Page

Figures and Tables

Figure 1 – PDCA methodology applied to service management	9
Figure 2 – Service management system	10
Figure 3 – Example of relationship with lead suppliers and sub-contracted suppliers	83
Table 1 – Example matrix of incident resolution target times based on priorities	87

Tabulka A.1 – Rozhraní a integrace pro návrh služeb a přechod na nové nebo změněné služby 108
Tabulka A.2 – Rozhraní a integrace pro SLM 109
Tabulka A.3 – Rozhraní a integrace pro předkládání výkazů o službách 110
Tabulka A.4 – Rozhraní a integrace pro řízení kontinuity a dostupnosti služeb 111
Tabulka A.5 – Rozhraní a integrace pro rozpočtování a účtování služeb 112
Tabulka A.6 – Rozhraní a integrace pro řízení kapacit 113
Tabulka A.7 – Rozhraní a integrace pro ISM 114
Tabulka A.8 – Rozhraní a integrace pro BRM 115
Tabulka A.9 – Rozhraní a integrace pro řízení dodavatelů 116
Tabulka A.10 – Rozhraní a integrace pro řízení incidentů a žádostí o službu 117
Tabulka A.11 – Rozhraní a integrace pro řízení problémů 118
Tabulka A.12 – Rozhraní a integrace pro řízení konfigurací 119
Tabulka A.13 – Rozhraní a integrace pro řízení změn 120
Tabulka A.14 – Rozhraní a integrace pro řízení uvolnění a nasazení 121

Předmluva

ISO (Mezinárodní organizace pro normalizaci) a IEC (Mezinárodní elektrotechnická komise) tvoří specializovaný systém celosvětové normalizace. Národní orgány, které jsou členy ISO nebo IEC, se podílejí na vypracování mezinárodních norem prostřednictvím technických komisí ustavených příslušnými organizacemi pro jednotlivé obory technické činnosti. Technické komise ISO a IEC spolupracují v oborech společného zájmu. Práce se zúčastňují také další vládní a nevládní mezinárodní organizace, s nimiž ISO a IEC navázaly pracovní styk. V oblasti informační technologie zřídily ISO a IEC společnou technickou komisi ISO/IEC JTC 1.

Návrhy mezinárodních norem jsou vypracovávány v souladu s pravidly danými směrnicemi ISO/IEC, část 2.

Hlavním úkolem společné technické komise je vypracování mezinárodních norem. Návrhy mezinárodních norem přijaté společnou technickou komisí jsou rozesílány národním členům k hlasování. Vydání mezinárodní normy vyžaduje souhlas alespoň 75 % hlasujících národních orgánů.

Upozorňuje se na možnost, že některé prvky tohoto dokumentu mohou být předmětem patentových práv. ISO a IEC nelze činit odpovědnými za identifikaci jakéhokoli nebo všech patentových práv.

ISO/IEC 200002 vypracovala společná technická komise ISO/IEC JTC 1 *Informační technologie*, subkomise SC 7 *Softwarové a systémové inženýrství*.

Toto druhé vydání zrušuje a nahrazuje první vydání (ISO/IEC 200002:2005), které bylo technicky revidováno. Základní rozdíly jsou následující:

- bližší sladění s ISO 9001 a ISO/IEC 27001;
- změna terminologie odrážející mezinárodní užívání;
více pokynů pro kontrolu procesů provozovaných jinými stranami;

Table A.1 – Interfaces and integration for design and transition of new or changed services 108
Table A.2 – Interfaces and integration for SLM 109
Table A.3 – Interfaces and integration for service reporting 110
Table A.4 – Interfaces and integration for service continuity and availability management 111
Table A.5 – Interfaces and integration for budgeting and accounting for services 112
Table A.6 – Interfaces and integration for capacity management 113
Table A.7 – Interfaces and integration for ISM 114
Table A.8 – Interfaces and integration for BRM 115
Table A.9 – Interfaces and integration for supplier management 116
Table A.10 – Interfaces and integration for incident and service request management 117
Table A.11 – Interfaces and integration for problem management 118
Table A.12 – Interfaces and integration for configuration management 119
Table A.13 – Interfaces and integration for change management 120
Table A.14 – Interfaces and integration for release and deployment management 121

Foreword

ISO (the International Organization for Standardization) and IEC (the International Electrotechnical Commission) form the specialized system for worldwide standardization. National bodies that are members of ISO or IEC participate in the development of International Standards through technical committees established by the respective organization to deal with particular fields of technical activity. ISO and IEC technical committees collaborate in fields of mutual interest. Other international organizations, governmental and non-governmental, in liaison with ISO and IEC, also take part in the work. In the field of information technology, ISO and IEC have established a joint technical committee, ISO/IEC JTC 1.

International Standards are drafted in accordance with the rules given in the ISO/IEC Directives, Part 2.

The main task of the joint technical committee is to prepare International Standards. Draft International Standards adopted by the joint technical committee are circulated to national bodies for voting. Publication as an International Standard requires approval by at least 75 % of the national bodies casting a vote.

Attention is drawn to the possibility that some of the elements of this document may be the subject of patent rights. ISO and IEC shall not be held responsible for identifying any or all such patent rights.

ISO/IEC 200002 was prepared by Joint Technical Committee ISO/IEC JTC 1, *Information technology*, Subcommittee SC 7, *Software and systems engineering*.

This second edition cancels and replaces the first edition (ISO/IEC 200002:2005), which has been technically revised. The main differences are as follows:

- closer alignment to ISO 9001 and ISO/IEC 27001;
- change of terminology to reflect international usage;
new guidance on governance of processes operated by other parties;

více pokynů pro vymezení rozsahu SMS;

více pokynů pro neustálé zlepšování SMS i služeb samotných;

více pokynů pro návrh služeb a přechod na nové nebo změněné služby.

ISO/IEC 20000 se skládá z následujících částí se společným názvem *Informační technologie – Management služeb*:

Část 1: *Požadavky na systém managementu služeb*

Část 2: *Pokyny pro použití systémů managementu služeb*

• Část 3: *Pokyny pro vymezení rozsahu a použitelnosti ISO/IEC 200001* [Technická zpráva]

Část 4: *Referenční model procesů* [Technická zpráva]

Část 5: *Příklad plánu zavedení pro ISO/IEC 200001* [Technická zpráva]

Úvod

Tato část ISO/IEC 20000 poskytuje pokyny pro zavedení systému managementu služeb (SMS) založeného na ISO/IEC 20000-1. Tato část ISO/IEC 20000 nepřidává žádný požadavek nad rámec ISO/IEC 20000-1 a explicitně neurčuje, jak by měly být poskytovány důkazy pro hodnotitele nebo auditory. Záměrem této části ISO/IEC 20000 je umožnit organizacím a jednotlivcům vysvětlovat ISO/IEC 20000-1 přesněji a na základě toho i efektivněji.

SMS je v ISO/IEC 20000-1 definovaný jako systém managementu pro směřování, sledování a řízení činností managementu služeb poskytovatele služeb. SMS by měl zahrnovat to, co je požadováno pro plánování, návrh, přechod, dodávku a zlepšování služeb. To přinejmenším zahrnuje politiky, cíle, plány, procesy, rozhraní procesů, dokumentaci a zdroje managementu služeb. SMS zahrnuje všechny procesy jako jeden překlenující systém managementu s procesy managementu služeb jako součástmi SMS.

Koordinovaná integrace a zavedení SMS poskytuje průběžné řízení, vyšší efektivnost, účinnost a příležitosti pro neustálé zlepšování. Organizaci dovoluje pracovat účinně nad sdílenou vizí. Provoz procesů tak, jak jsou vymezeny v kapitolách 5 až 9, vyžaduje, aby pracovníci byli dobře organizováni a koordinováni. Vhodné nástroje mohou být využity pro umožnění efektivnosti a účinnosti procesů managementu služeb. Nejúčelnější organizace zvažují dopad SMS v rámci všech etap životního cyklu služeb od plánování a návrhu k přechodu a provozu včetně neustálého zlepšování.

Tato část ISO/IEC 20000 poskytuje příklady a návrhy, které organizacím umožňují vysvětlit a aplikovat ISO/IEC 20000-1 včetně odkazů na další části ISO/IEC 20000 a ostatní související normy.

Uživatelé mezinárodních norem jsou odpovědní za jejich správné použití. Pro organizace i jednotlivce, kteří využívají ISO/IEC 20000, je důležité porozumět bodům uvedeným níže.

more guidance on defining the scope of the SMS;

more guidance on continual improvement of the SMS and services;

more guidance on the design and transition of new or changed services.

ISO/IEC 20000 consists of the following parts, under the general title *Information technology – Service management*:

Part 1: Service management system requirements

Part 2: Guidance on the application of service management systems

Part 3: Guidance on scope definition and applicability of ISO/IEC 200001 [Technical Report]

Part 4: Process reference model [Technical Report]

Part 5: Exemplar implementation plan for ISO/IEC 200001 [Technical Report]

Introduction

This part of ISO/IEC 20000 provides guidance on the application of service management systems (SMS) based on ISO/IEC 20000-1. This part of ISO/IEC 20000 does not add any requirements to those stated in ISO/IEC 20000-1 and does not state explicitly how evidence can be provided to an assessor or auditor. The intent of this part of ISO/IEC 20000 is to enable organizations and individuals to interpret ISO/IEC 20000-1 more accurately, and therefore use it more effectively.

An SMS is defined in ISO/IEC 20000-1 as a management system to direct, monitor and control the service management activities of the service provider. The SMS should include what is required for the planning, design, transition, delivery and improvement of services. At a minimum this includes service management policies, objectives, plans, processes, process interfaces, documentation and resources. The SMS encompasses all the processes as an over-arching management system, with the service management processes as part of the SMS.

Coordinated integration and implementation of an SMS provides ongoing control, greater effectiveness, efficiency and opportunities for continual improvement. It enables an organization to work effectively with a shared vision. The operation of processes as specified in Clauses 5 to 9 requires personnel to be well organized and coordinated. Appropriate tools may be used to enable the service management processes to be effective and efficient. The most effectual organizations consider the impact of the SMS through all stages of the service lifecycle, from planning and design to transition and operation, including continual improvement.

This part of ISO/IEC 20000 provides examples and suggestions to enable organizations to interpret and apply ISO/IEC 20000-1, including references to other parts of ISO/IEC 20000 and other relevant standards.

Users of International Standards are responsible for their correct application. It is important for organizations and individuals using ISO/IEC 20000 to understand the points listed below.

• ISO/IEC 20000-1 nemá za cíl zahrnout veškeré nezbytné zákonné a regulační požadavky nebo všechny smluvní závazky poskytovatele služeb. Shoda s ISO/IEC 20000-1 sama o sobě nezprostřuje povinnosti plnění zákonných požadavků.

• ISO/IEC 20000-1 je použitelná pro interní i externí, velké i malé a komerční i nekomerční poskytovatele služeb.

ISO/IEC 20000-1 prosazuje přijetí integrovaného procesního přístupu při plánování, ustanovení, zavedení, provozování, sledování, měření, přezkoumávání, udržování a zlepšování SMS pro návrh, přechod, dodávku a zlepšování služeb, které naplňují požadavky na služby.

ISO/IEC 20000 prosazuje použití metodiky známé jako „Plánovat-Dělat-Kontrolovat-Jednat“ (PDCA) na SMS i pro vlastní služby. Metodiku PDCA, která je zachycena na obrázku 1, je možné ve stručnosti popsat následovně:

Plánovat: ustanovení, dokumentování a odsouhlasení SMS zahrnující politiky, cíle, plány a procesy pro návrh a dodávku služeb v souladu s potřebami byznysu, požadavky zákazníků a politikami poskytovatele služeb.

Dělat: zavedení a provozování SMS pro návrh, přechod, dodávku a zlepšování služeb.

Kontrolovat: monitorování, měření a přezkoumání SMS i služeb ve srovnání s plány, politikami, cíli a požadavky a předkládanými výkazy o výsledcích.

Jednat: přijímání opatření pro neustálé zlepšování výkonnosti SMS. To zahrnuje procesy managementu služeb i služby.

Při využití v rámci SMS jsou nejdůležitější následující stránky integrovaného procesního přístupu a metodiky PDCA:

1. pochopení a naplňování požadavků na služby pro dosažení spokojenosti zákazníků;
3. ustanovení politiky a cílů pro management služeb;
4. návrh a dodávka služeb založených na SMS přinášejících přidanou hodnotu pro zákazníka;
5. monitorování, měření a přezkoumání výkonnosti SMS i služeb;
6. neustálé zlepšování SMS i služeb na základě objektivních měření.

Když existují další systémy managementu, je poskytovatel služeb při zavádění SMS dána možnost sblížit nebo plně integrovat systémy managementu organizace, a to díky převzetí procesního přístupu a metodiky PDCA. Například je možné integrovat ISO/IEC 20000 se systémem managementu kvality podle ISO 9001 nebo se systémem řízení bezpečnosti informací podle ISO/IEC 27001. Přístup k integrovanému systému managementu zvyšuje účinnost, zakládá jednoznačnou odpovědnost a sledovatelnost a zlepšuje plánování, komunikaci a řízení organizace.



Obrázek 1 - Metodika PDCA použitá pro management služeb

Jak je uvedeno v ISO/IEC 20000-1:
„ISO/IEC 20000 může být použita:

ISO/IEC 20000-1 does not purport to include all necessary statutory and regulatory requirements, or all contractual obligations of the service provider. Conformity to ISO/IEC 20000-1 does not of itself confer immunity from statutory obligations.

ISO/IEC 20000-1 is applicable to internal and external, large and small, and commercial and non-commercial service providers.

ISO/IEC 20000-1 promotes the adoption of an integrated process approach when planning, establishing, implementing, operating, monitoring, measuring, reviewing, maintaining and improving an SMS for the design, transition, improvement and delivery of services that fulfil service requirements.

ISO/IEC 20000 promotes the application of the methodology known as “Plan-Do-Check-Act” (PDCA) to the SMS and the services. The PDCA methodology, shown in Figure 1, can be briefly described as follows.

Plan: establishing, documenting and agreeing the SMS including the policies, objectives, plans and processes to design and deliver services in accordance with business needs, customer requirements and the service provider's policies.

Do: implementing and operating the SMS for the design, transition, delivery and improvement of the services.

Check: monitoring, measuring and reviewing the SMS and the services against the plans, policies, objectives and requirements and reporting the results.

Act: taking actions to continually improve performance of the SMS. This includes the service management processes and the services.

When used within an SMS, the following are the most important aspects of an integrated process approach and the PDCA methodology:

1. understanding and fulfilling the service requirements to achieve customer satisfaction;
3. establishing the policy and objectives for service management;
4. designing and delivering services based on the SMS that add value for the customer;
5. monitoring, measuring and reviewing performance of the SMS and the services;
6. continually improving the SMS and the services based on objective measurements.

Where other management systems are present, the implementation of an SMS, with the adoption of a process approach and the PDCA methodology, enables the service provider to align or fully integrate the organization's management systems. For example, it is possible to integrate ISO/IEC 20000 with a quality management system based upon ISO 9001 and/or an information security management system based upon ISO/IEC 27001. An integrated management system approach increases efficiency, establishes clear accountability and traceability and enhances organizational planning, communication and control.



Figure 1 - PDCA methodology applied to service management

As stated in ISO/IEC 20000-1:
“ISO/IEC 20000 can be used by:

1. organizací vyhledávající služby poskytovatelů služeb a vyžadující ujištění, že její požadavky na služby budou naplněny;
3. organizací, která požaduje konzistentní přístup všech svých poskytovatelů služeb, včetně těch, zapojených do dodavatelského řetězce;
4. poskytovatelem služeb, který hodlá prokázat svoji způsobilost při návrhu, přechodu, dodávce a zlepšování služeb, které naplňují požadavky na služby;
5. poskytovatelem služeb pro monitorování, měření a přezkoumání svých procesů managementu služeb a služeb samotných;
6. poskytovatelem služeb pro zlepšení návrhu, přechodu a dodávky služeb pomocí efektivního zavedení a provozování SMS;
7. hodnotitelem nebo auditorem jako kritérium pro hodnocení shody SMS poskytovatele služeb s požadavky uvedenými v této části ISO/IEC 20000.“

Tato část ISO/IEC 20000 může být použita organizací hledající pokyny, jak zlepšit management služeb, bez ohledu na to, zda má zájem o dosažení certifikace.

1 Předmět normy

1.1 Obecně

Tato část ISO/IEC 20000 poskytuje pokyny o aplikování SMS založeném na ISO/IEC 20000-1. Tato část ISO/IEC 20000 poskytuje příklady a návrhy, které organizaci dovolují interpretovat a použít ISO/IEC 20000-1 včetně odkazů na další části ISO/IEC 20000 a další související normy. Tato část ISO/IEC 20000 je nezávislá na specifických rámcích nejlepší praxe a poskytovatel služeb může použít kombinaci obecně uznávaných pokynů a svých vlastních technik.



Obrázek 2 - Systém managementu služeb



Figure 2 - Service management system

Obrázek 2 ukazuje procesy z kapitol 6 až 9 ve vnitřním rámečku. Kapitola 5 návrh služeb a přechod na nové či změněné služby obklopuje procesy z kapitol 6 až 9. To naznačuje, že nové či změněné služby jsou provozovány pomocí procesů ve vnitřním rámečku. Když neexistují žádné nebo změněné služby, na něž lze aplikovat kapitolu 5, mohou být všechny služby dodávány přímo prostřednictvím kapitol 6 až 9.

1. an organization seeking services from service providers and requiring assurance that their service requirements will be fulfilled;
3. an organization that requires a consistent approach by all its service providers, including those in a supply chain;
4. a service provider that intends to demonstrate its capability for the design, transition, delivery and improvement of services that fulfil service requirements;
5. a service provider to monitor, measure and review its service management processes and services;
6. a service provider to improve the design, transition and delivery of services through effective implementation and operation of an SMS;
7. an assessor or auditor as the criteria for a conformity assessment of a service provider,s SMS to the requirements in this part of ISO/IEC 20000.“

This part of ISO/IEC 20000 can be used by an organization looking for guidance on how to improve service management, whether or not it is interested in seeking certification.

1 Scope

1.1 General

This part of ISO/IEC 20000 provides guidance on the application of an SMS based on ISO/IEC 20000-1. This part of ISO/IEC 20000 provides examples and suggestions to enable organizations to interpret and apply ISO/IEC 20000-1, including references to other parts of ISO/IEC 20000 and other relevant standards. This part of ISO/IEC 20000 is independent of specific best practice frameworks and the service provider can apply a combination of generally accepted guidance and their own techniques.

Figure 2 shows the processes from Clauses 6 to 9 in the central box. The Clause 5 design and transition of new or changed services process surrounds the Clause 6 to 9 processes. This shows that the new or changed services are operated by the processes in the central box. When there are no new or changed services to which Clause 5 applies, all services can be delivered directly by Clauses 6 to 9.

Rozhraní mezi procesy managementu služeb a vztahy mezi různými prvky SMS mohou být zavedeny odlišně různými poskytovateli služeb. Podstata vztahů mezi poskytovatelem služeb a zákazníky může též ovlivnit, jakým způsobem je SMS zavedeno pro naplnění požadavků ISO/IEC 20000-1. Z tohoto důvodu nejsou rozhraní mezi procesy zachycena na Obrázku 2.

1.2 Použití

Poskytovatel služeb je za SMS odpovědný, a proto nemůže požádat jinou stranu o splnění požadavků kapitoly 4 z ISO/IEC 20000-1:2011. Například poskytovatel služeb nemůže požádat jinou stranu o poskytnutí vrcholového vedení a doložení angažovanosti vrcholového vedení nebo o doložení kontroly procesů provozovaných jinými stranami.

Některé činnosti z kapitoly 4 mohou být prováděny jinou stranou pod managementem poskytovatele služeb. Například poskytovatelé služeb mohou zapojit jiné strany, aby prováděly interní audity jejich jménem. Dalším příkladem je, když poskytovatel služeb požádá jinou stranu o vytvoření počátečního plánu managementu služeb. Plán, jakmile je vytvořen a odsouhlasen, je v přímé odpovědnosti poskytovatele služeb a je jím udržován. V těchto příkladech poskytovatel služeb využívá jiné strany pro přesně stanovené, krátkodobé činnosti. Poskytovatel služeb má odpovědnost, pravomoci a odpovědnosti za SMS. Poskytovatel služeb proto může doložit důkazy o plnění všech požadavků kapitoly 4 z ISO/IEC 20000-1:2011.

Splnění požadavků může poskytovatel služeb dokládat přímo nebo může dokazovat splnění většiny požadavků přímo stejně tak, jako kontrolu procesů provozovaných jinými stranami. Když je poskytovatel služeb závislý na jiných stranách při provozu většiny procesů z kapitol 5 až 9, je nepravděpodobné, že by poskytovatel služeb doložil kontrolu nad těmito procesy. Nicméně v případě, kdy jiné strany provozují pouze menšinu procesů, poskytovatel služeb může normálně splnit požadavky stanovené v ISO/IEC 20000-1.

Definovaná, odsouhlasená a dokumentovaná odpovědnost, pravomoci a odpovědnosti za SMS jsou snadno dosažitelné jak poskytovatelem služeb, tak i jinými stranami. Pro splnění požadavků ISO/IEC 20000-1 může poskytovatel služeb odsouhlasit změny v podmínkách existujících smluv nebo jiných dokumentovaných dohodách.

ISO/IEC 20000 nezahrnuje požadavky na produkty nebo nástroje nebo specifické pokyny pro produkty nebo nástroje. Nicméně tato část ISO/IEC 20000 může organizacím pomoci při používání anebo vývoji produktů nebo nástrojů, které podporují provozování SMS.

The interfaces between the service management processes and the relationships between different components of the SMS may be implemented differently by different service providers. The nature of the relationship between the service provider and the customer can also influence how the SMS is implemented to fulfil the requirements of ISO/IEC 20000-1. For these reasons the interfaces between processes are not represented in Figure 2.

1.2 Application

The service provider is accountable for the SMS and therefore cannot ask another party to fulfil the requirements of Clause 4 of ISO/IEC 20000-1:2011. For example, the service provider cannot ask another party to provide the top management and demonstrate top management commitment or to demonstrate the governance of processes operated by other parties.

Some activities in Clause 4 may be performed by another party under the management of the service provider. For example, service providers can engage other parties to conduct internal audits on their behalf. Another example is where a service provider asks another party to create the initial service management plan. The plan, once created and agreed, is the direct responsibility of and is maintained by the service provider. In these examples, the service provider is using other parties for specific short-term activities. The service provider has accountability, authorities and responsibilities for the SMS. The service provider can therefore demonstrate evidence of fulfilling all of the requirements of Clause 4 of ISO/IEC 20000-1:2011.

The service provider can show evidence of fulfilling all requirements directly or can show evidence of fulfilling most of the requirements directly as well as the governance of processes operated by other parties. If the service provider relies on other parties for operation of the majority of the processes in Clauses 5 to 9, the service provider is unlikely to be able to demonstrate governance of the processes. However, if other parties operate only a minority of the processes, the service provider can normally fulfil the requirements specified in ISO/IEC 20000-1.

The defined, agreed and documented accountability, authorities and responsibilities for the SMS are readily accessible to both the service provider and other relevant parties. To fulfil the requirements of ISO/IEC 20000-1 the service provider can agree changes to the terms of existing contracts or other documented agreements.

ISO/IEC 20000 excludes the specification of, or specific guidance about, any product or tool. However, organizations can use this part of ISO/IEC 20000 to help them use or develop products or tools that support operation of the SMS.

Konec náhledu - text dále pokračuje v placené verzi ČSN.